

500

Bogotá, D.C.

Doctora:

MARIA DEL ROSARIO ALMEIDA
Subdirectora de Calidad del Servicio
Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano
ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA
Carrera 8 No. 10-65
Ciudad.

Asunto: Informe mensual de quejas, reclamos y sugerencias.

Cordial Saludo:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 03 del Decreto 371 de agosto de 2010 y la circular 18 de 2009, me permito adjuntar el informe de seguimiento a quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural correspondiente al mes de Abril de 2015.

Cordialmente,

MARIA EUGENIA MARTINEZ DELGADO

Directora General

Revisó: María Nohemí Perdomo Ramírez/ Subdirectora de Gestión Corporativa
Proyectó: Hadit Lorena Enciso Galindo/ Profesional Universitario

C.C. Dra. Adriana Córdoba
Veedora Distrital-
Veeduría Distrital-
Avenida Carrera 24 N° 39 - 91



**INFORME
SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
DEL 01 AL 30 DE ABRIL DE 2015**

**INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

ABRIL DE 2015

1. GENERALIDADES

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en el aplicativo de correspondencia ORFEO de la entidad, el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS y la base de datos en Excel que alimenta la administradora del SDQS, esta última es gestionada por la Subdirección de Gestión Corporativa. El periodo analizado es el comprendido entre el 01 al 30 de Abril de 2015 y recopila el proceso de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias etc., que son recibidas por los diferentes canales de atención de acceso a la entidad, los cuales son: telefónico, presencial en el punto de atención centro de documentación, correo del Defensor del Ciudadano, correo de atención al ciudadano, oficina de radicación, redes sociales y SDQS.

Esta información es registrada y clasificada en los aplicativos SDQS y Orfeo para que posteriormente sea asignada a las diferentes dependencias. Aquellos radicados que no son competencia de esta entidad son remitidos a las respectivas entidades públicas y/o privadas para su respectivo trámite por medio de traslado escrito y/o aplicativo SDQS.

2. RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

2.1 RECEPCIÓN

2.1.1 SEGÚN EL CANAL

Durante el período comprendido entre el 01 al 30 de Abril de 2015, el IDPC a través de los diferentes canales de atención recibió un total de **CIENTO OCHO (108)** requerimientos, cifra que comparada con el mes de marzo de 2015 aumentó en **CATORCE (14)** requerimientos, (marzo registró un total de **NOVENTA Y CUATRO (94)** requerimientos recibidos) lo cual equivale a un aumento del 14,8%.

Canal escrito – oficina de radicación: SESENTA Y DOS (62) requerimientos, cifra que alcanza el mayor porcentaje de participación en el periodo con un 57,41%, (lo que lo convierte en el ingreso más alto de requerimientos para su registro, clasificación y seguimiento para el período del presente informe).

Canal presencial –Punto de recepción SDQS verbales Centro de Documentación: UN (1) requerimiento, correspondiente al 0,93%.

Canal web -aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS: TRECE (13) requerimientos correspondientes al 12,04% del total de requerimientos recibidos.

Redes Sociales: UN (1) requerimiento, correspondientes al 0,93% de participación.

Buzón de Sugerencias: QUINCE (15) requerimientos, correspondientes al 13,89% de participación.

Correo electrónico: DIECISÉIS (16) requerimientos, correspondientes al 14,81% de participación.

Se toma en cuenta este canal de recepción (correo electrónico), en consideración a que el procedimiento de atención a la ciudadanía AU-P01 establece que uno de los canales de recepción es el correo electrónico. Para ello se tienen habilitados los correos atencionciudadania@idpc.gov.co; defensordelciudadano@idpc.gov.co.

CANAL DE ATENCIÓN	NUMERO DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL MES	PARTICIPACIÓN %
E-MAIL	16	14,81
ESCRITO	62	57,41
PRESENCIAL	1	0,93
REDES SOCIALES	1	0,93
WEB	13	12,04
BUZON	15	13,89
TOTAL	108	100,00

2.2 CLASIFICACIÓN

2.2.1 SEGÚN SU TIPOLOGÍA

Los ciudadanos pueden formular diferentes tipos de solicitudes, las cuales se describen a continuación junto con el término legal para dar respuesta en días hábiles:

CONSULTAS	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas	30 DIAS
DENUNCIAS POR ACTOS DE	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la	15 DIAS

CORRUPCIÓN	correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución	15 DIAS
FELICITACIÓN	Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de un entidad pública	15 DIAS
QUEJA	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones	15 DIAS
RECLAMO	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud	15 DIAS
SOLICITUD DE COPIA	Es el derecho que tiene toda persona de acceder a los documentos públicos y a obtener copia de los mismos, salvo los casos expresamente señalados por la ley. Opera silencio administrativo positivo y si dentro de los tres (3) días siguientes a la configuración del silencio administrativo positivo, no se han entregado las copias requeridas, se ha vulnerado el derecho fundamental de acceso a los documentos públicos	10 DIAS
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.	10 DIAS
SUGERENCIA	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.	15 DIAS

Teniendo en cuenta lo anterior, los 108 requerimientos ingresados el mes de Abril de 2015 se clasificaron de la siguiente manera: 4 requerimientos (3,70%) corresponden a **consultas**; 75 (69,44%) corresponden a **peticiones en interés general o particular**, 2 (1,85%) a **quejas**, 2 (1,85%) a **reclamos**, 12 (11,11%) a **sugerencias**, 7 (6,48%) a **solicitudes de información**, 3 (2,78) a **felicitaciones** y 3 (2,78) a **denuncias**.

TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCION	CANTIDAD	PARTICIPACION PORCENTUAL
CONSULTAS	4	3,70

DERECHOS DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL Y PARTICULAR	75	69,44
QUEJAS	2	1,85
RECLAMOS	2	1,85
SUGERENCIAS	12	11,11
SOLICITUDES DE INFORMACION	7	6,48
SOLICITUDES DE COPIAS	0	0,00
FELICITACIONES	3	2,78
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	2,78
TOTAL	108	100,00

2.2.2 SEGÚN LA DEPENDENCIA COMPETENTE

Una vez clasificados los requerimientos según el tipo, se procede a realizar una clasificación teniendo en cuenta las funciones de las dependencias de la entidad, en este paso los 108 requerimientos ingresados el mes de Abril de 2015 se clasificaron de la siguiente manera: 4 requerimientos (3,70%) de competencia de la **Subdirección General**; 67 (62,04%) de competencia de la **Subdirección Técnica de Intervención**, 4 (3,70%) de competencia de la **Subdirección de Divulgación de los Valores del Patrimonio Cultural**, 8 (7,41%) de competencia de la **Subdirección de Gestión Corporativa**, 15 (13,89%) de competencia del **Museo de Bogotá**, 5 (4,63%) de competencia de la **Asesoría Jurídica**, y 5 (4,63%) de competencia de otras entidades públicas o privadas.

DEPENDENCIA COMPETENTE	NUMERO DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL MES	% DE PARTICIPACIÓN
SUBDIRECCION GENERAL	4	3,70
SUBDIRECCION TECNICA DE INTERVENCION	67	62,04

SUBDIRECCION DE DIVULGACION DE LOS VALORES DEL PATRIMONIO CULTURAL	4	3,70
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	8	7,41
MUSEO DE BOGOTA	15	13,89
ASESORIA JURIDICA	5	4,63
OTRO	5	4,63
TOTAL	108	100

2.3 TRÁMITE Y SEGUIMIENTO

2.3.1 CONSULTAS

En el mes de Abril de 2015 se recibieron en total **4 CONSULTAS** las cuales una vez surtido el trámite en cada dependencia a la fecha se encuentran así: **1 (25%)** con respuesta sin cargar en el SDQS y **3 (75%)** sin respuesta.

1.CONULTAS		% DE PARTICIPACIÓN
NUMERO DE CONSULTAS CON RESPUESTA	0	0,00
NÚMERO DE CONSULTAS CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SDQS	1	25,00
NUMERO DE CONSULTAS SIN RESPUESTA	3	75,00
TOTAL CONSULTAS RECIBIDAS EN EL MES	4	100

Los asuntos consultados y el estado actual de cada requerimiento se describen a continuación:

1.1 CONSULTAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	NUMERO DE REQUERIMIENTO	CON RESPUESTA/CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SDQS/SIN RESPUESTA
NORMATIVA VIGENTE PARA LOS BIC DEL SECTOR LAS NIEVES, SOBRE LA CRA. 10. MAS CONCRETAMENTE EL EDIFICIO COLSEGUROS (CONTRALORIA GENERAL DE LA NACIÓN)	668222015	SIN RESPUESTA

DENUNCIA. LA CASA DE CONSERVACION ARQUITECTONICA DE LA DIRECCION CARRERA 18 NO. 1F - 51	669502015	CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SISTEMA
INFORMA SOBRE EL CONCEPTO QUE DIO LOS BOMBEROS SOBRE LA INSTALACIÓN EL CENTRO COMERCIAL	700362015	SIN RESPUESTA
ES POSIBLE DIVIDIR EL PREDIO DE LA CALLE 63C NO 17-41 MEDIANTE UN PROCESO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	737822015	SIN RESPUESTA

2.3.2 PETICIONES EN INTERÉS GENERAL/PARTICULAR

Con respecto a las **PETICIONES EN INTERÉS GENERAL Y/O PARTICULAR**, en total se recibieron **75** requerimientos los cuales una vez surtido el trámite en cada dependencia a la fecha se encuentran así: **14** (18,67%) con respuesta y cargadas en el SDQS, **9** (12%) con respuesta sin cargar en el SDQS, **52** (69,33%) sin respuesta.

2.PETICIONES EN INTERÉS GENERAL/PARTICULAR		% DE PARTICIPACIÓN
NUMERO DE PETICIONES EN INTERÉS GENERAL/PARTICULAR CON RESPUESTA	14	18,67
NÚMERO DE PETICIONES EN INTERÉS GENERAL/PARTICULAR CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SDQS	9	12,00
NUMERO DE PETICIONES EN INTERÉS GENERAL/PARTICULAR SIN RESPUESTA	52	69,33
TOTAL PETICIONES EN INTERÉS GENERAL/PARTICULAR RECIBIDAS EN EL MES	75	100

Los asuntos solicitados y el estado actual de cada requerimiento se describen a continuación:

2.1 PETICIONES EN INTERÉS GENERAL/PARTICULAR DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	NUMERO DE REQUERIMIENTO	CON RESPUESTA/CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SDQS/SIN RESPUESTA
PROCEDIMIENTO PARA TRAMITES ANTE EL IDPC, DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS DEL DEC 070 DE 2015	560532015	SIN RESPUESTA



QUE EL INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL ACTUE FRENTE A LA OBRA DE RESANE, IMPERMEABILIZACION Y PINTURA DEL EDIFICIO CLOSTER DE BOGOTA-CANDELARIA UBICADO EN LA CALLE 12B NO. 3-51	568012015	CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SISTEMA
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA INSTALACIONES NACIONALES SAS	570872015	CON RESPUESTA
SOLICITUD DE COPIA DEL ACTA DE ENTREGA CARGO 219 GRADO 2	570972015	CON RESPUESTA
CERTIFICACIÓN DE INGRESOS Y RETENCIONES 2014	571012015	CON RESPUESTA
ME PERMITO SOLICITAR INFORMACIÓN SOBRE LA CATEGORÍA DE CONSERVACIÓN DEL INMUEBLE UBICADO EN LA CALLE 87 NO. 9-50 DE BOGOTA, IDENTIFICADO CON MATRICULA INMOBILIARIA NO. 50C-159859, CON CHIP AAA0096UFJH Y CEDULA CATASTRAL 87 9 12	574892015	CON RESPUESTA
PANORAMA ACTUAL SOBRE LAS DINAMICAS DE ACCESO AL EMPLEO EN EL SECTOR PUBLICO DEL DISTRITO DE BOGOTA	577272015	SIN RESPUESTA
EL HOTEL CASA MEDINA, ES UN BIEN PATRIMONIO CULTURAL DE BOGOTA, DE CONSERVACION. ACTUALMENTE LE ESTAN REALIZANDO ALTERACIONES DE FACHADA QUE INCLUYEN EL CAMBIO DE LA VENTANERIA ORIGINLA EN MADERA Y ACORDE CON ESTILO ARQUITECTONICO, POR OTRAS MODERNAS DEMETAL QUE DAÑAN EN STILO ORIGINAL DEL BIEN	577402015	SIN RESPUESTA
HISTORIA DEL INMUEBLE UBICADO EN LA CARRERA 7 NO. 42-11	577482015	CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SISTEMA
ORGANIZACIONES SINDICALES Y PLIEGOS DE CONDICIONES	588722015	SIN RESPUESTA
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SI EL PREDIO DE LA CALLE 39B NO 18A-20 EN BIEN DE INTERÉS	638132015	CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SISTEMA



SOLICITUD DE EQUIPARACION ESTRATO 1 DEL INMUEBLE DE LA CALLE 58 NO 17-33	638142015	SIN RESPUESTA
SOLICITUD DE VISITA OCULAR	638152015	CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SISTEMA
DERECHO DE PETICIÓN RESPECTO A LA LEY DE TRANSPARENCIA Y DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	638172015	CON RESPUESTA
SOLICITA VERIFICACIÓN A BIC QUE FUE MODIFICADO	638192015	SIN RESPUESTA
BLOQUEO DE CUENTA DE TWITTER	648692015	CON RESPUESTA
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE SI EL PREDIO ES BIC DE LA CALLE 1 C BIS NO 5A-69	651372015	SIN RESPUESTA
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE SI EL PREDIO ES BIC DE LA CALLE 1 C BIS NO 5A-20	651472015	SIN RESPUESTA
¿CUÁL EL PROPÓSITO DE CONSTRUIR EL MONUMENTO A LOS MILITARES Y POLICÍAS CAIDOS EN COMBATE?	651502015	SIN RESPUESTA
SOLICITA INFORMACIÓN SI EL PREDIO DE LA CARRERA 18 A NO 53-78 ES PATRIMONIO	653872015	SIN RESPUESTA
SOLICITUD DE EXCLUSIÓN DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL DEL PREDIO DE LA CARRERA 19 NO 58A-04	654032015	SIN RESPUESTA
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE LOS REQUISITOS PARA SOLICITAR LA DECLARATORIA DE UN INMUEBLE	654382015	SIN RESPUESTA
MANIFIESTA PREOCUPACIÓN POR LA HUMEDAD DEL EDIFICIO LA CONCORDIA EN LA CARRERA 1 BIS NO 12D-78	654762015	SIN RESPUESTA
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SI EL PREDIO DE LA CARRERA 20 NO 33A-98 NECESITA LICENCIA POR PARTE DEL IDPC	655042015	SIN RESPUESTA
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SI EL PREDIO DE LA CARRERA 10 A NO 2-62 NECESITA LICENCIA POR PARTE DEL IDPC	655202015	SIN RESPUESTA
DERECHO DE PETICIÓN SOBRE IMPUESTO PREDIAL EN ZONA DE PATRIMONIO DE LA CALLE 9 NO 0-41	657352015	CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SISTEMA



PETICIÓN DEL SENOR DANIEL STIVEN CHACON RUIZ SOBRE DE LA DIVERSIDAD SEXUAL	657522015	CON RESPUESTA
SOLICITUD DE CONCEPTO FAVORABLE DE USO PARA EL PREDIO EL PREDIO CALLE 16 NO 8-32	657652015	SIN RESPUESTA
ESCRIBO PORQUE DESDE MI CASA EN LA CANDELARIA (ESTOY VIENDO LA CONSTRUCCION DE UN NUEVO PISO EN UNA CASA COLONIAL VECINA QUE PARECE NO TENER PERMISO	667882015	SIN RESPUESTA
QUE ENTIDAD EN EL DISTRITO ES LA ENCARGADA DE DEFINIR O DETERMINAR QUE PREDIOS SE AFECTAN COMO BIENES DE INTERES CULTURAL	668702015	SIN RESPUESTA
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SI LOS PREDIOS TIENE AFECTACIÓN PATRIMONIAL	669342015	SIN RESPUESTA
SOLICITA SE LE BRINDEN LA OPORTUNIDAD DE UN EMPLEO EN LA ENTIDAD	669992015	CON RESPUESTA
SOLICITO INFORMACION SOBRE EL NOMBRE COMPLETO DE LA CAPITAL DEL PAIS (COLOMBIA) SU NOMBRE ACTUAL Y LOS NOMBRES HASTA LA ACTUALIDAD SI HA SIDO MODIFICADO EN ALGUN MOMENTO	670982015	SIN RESPUESTA
DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN SI EL PREDIO DE LA CARRERA 9 NO 8-14	684522015	CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SISTEMA
SOLICITUD DE VISITA TÉCNICA PARA EL PREDIO DE LA CARRERA 15 A BIS NO 45-65	694132015	SIN RESPUESTA
SOLICITUD QUE DECLARATORIA TIENE EL PREDIO DE LA CARRERA 16A NO 30-38	694502015	SIN RESPUESTA
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LA ESTACIÓN FERROVIARIA VEREDA OLARTE CAMACHO KILÓMETRO 3.5 VIA SAN JUAN DEL SUMAPAZ	695012015	CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SISTEMA
PETICIÓN DE LEONARDO SANTO PETRO LLORENTE EN LA CUAL EXPONE QUE EN LA VÍA AL LLANO HAY UNA CASA COLONIAL EN ESTADO DE ABANDONO	695472015	SIN RESPUESTA

SOLICITUD INFORMACIÓN ACERCA DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA	695562015	CON RESPUESTA
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN QUE EL PREDIO DE LA CARRERA 8 NO 3-03 NO ESTA AFECTADO COMO INTERÉS CULTURAL	695592015	SIN RESPUESTA
SOLICITUD DE VISITA TÉCNICA PARA EL PREDIO DE LA AC CALLE1 NO 4-7	695612015	SIN RESPUESTA
LA PRESENTE ES SOLICITAR SI ES POSIBLE INFORMACION DE LA CONVOCATORIAS DE EMPLEO	698462015	CON RESPUESTA
CERFIFICACION DE SI EL PREDIO DE LA CARRERA 2 NO 87-98 ES BIEN DE INTERES	698812015	SIN RESPUESTA
SOLICITA VERIFICACIÓN CONTRA EL SEÑOR JUAN CARLOS MOROS CÉSPEDES	699282015	CON RESPUESTA
SOLICITUD VISITA PREDIO KRA 1 BIS N. 12 D 78 (ACTUAL)	699472015	SIN RESPUESTA
SOLICITUD LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO MONUMENTO VEINTIÚN ÁNGELES	699712015	CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SISTEMA
INFORMA EL ESTADO DEL PEDESTAL GONZALO JIMENEZ DE QUEZADA	699832015	SIN RESPUESTA
SOLICITUD CAMBIO DE FUNCIONARIO ANTEPROYECTO CALLE 43 N. 18 A 11	699942015	SIN RESPUESTA
SOLICITA INSPECCIÓN DE LA OBRA DE LA CARRERA 6 NO 14-98 Y CARRERA 5 NO 15-21	700912015	SIN RESPUESTA
TRABAJO EN VACACIONES	701082015	SIN RESPUESTA
SOLICITUD DE EQUIPARAMIENTO PARA EL PREDIO DE LA CARRERA 18 A NO 39-78	701292015	SIN RESPUESTA
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	701372015	SIN RESPUESTA
SOLICITUD DE HILDA MARÍA HENAO LONDONO INDICA QUE EN LAS HORAS DE LA NOCHE CODENSA AFECTA A LA COMUNIDAD POR EL RUIDO EN ALTAS HORAS DE LA NOCHE EN EL PARQUEADERO DE LA PLAZA SANTA MARÍA	701452015	CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SISTEMA
SOLICITA ACLARACIÓN DE AFECTACIÓN DEL PREDIO DE LA CARRERA 124 NO 65A-40/44	701632015	SIN RESPUESTA
IRREGULARIDADES DEL CONTRATO DE TEYFU	701822015	CON RESPUESTA



DENUNCIA DE TRABAJOS EN EL PREDIO DE LA TRANSVERSAL 16 NO 46A-57	701902015	SIN RESPUESTA
VERIFICAR SI EL PREDIO DE LA CARRERA 10 NO 67-89 ES BIEN DE INTERÉS	702202015	SIN RESPUESTA
DESEO CONOCER LA HISTORIA DEL MONUMENTO DEL GENERAL O'LEARY UBICADO EN EL PARQUE GUERNICA	718772015	SIN RESPUESTA
QUE TRAMITES O PERMISOS DEBO SOLICITAR ANTE ESTA ENTIDAD PARA LA EJECUCIÓN DE UNA OBRA EN LA LOCALIDAD DE LA CANDELARIA	719002015	SIN RESPUESTA
ME GUSTARIA CONOCER, SI PUEDEN FACILITARME ESTA INFORMACION, LOS CONTACTOS A LOS QUE DIRIGIRME PARA OFRECERLES UN CONCIERTO DE GUITARRA CLASICA EN SU CIUDAD DURANTE NUESTRO PERIODO DE VISITA ALLI	719802015	CON RESPUESTA
ME ENCUENTRO REALIZANDO UN TRABAJO SOBRE LA PLAZA DE BOLÍVAR Y ME GUSTARÍA CONTAR CON SU COLABORACIÓN EN ESTE ASPECTO	721612015	SIN RESPUESTA
ACTUALMENTE ESTOY REALIZANDO UN PROYECTO SOBRE BOGOTA, POR LO QUE LES ESCRIBO PARA SABER SI EXISTE ALGUNA FOTO CON VISTA SATELITAL O AEREA DE LA PLAZA DE BOLIVAR EN ALTA RESOLUCION	722692015	SIN RESPUESTA
EL BUSTO DE RAFAEL URIBE URIBE LA PIEDRA DONDE ESTA SE ENCUENTRA LLENA DE GRAFITIS Y ESTA TOTALMENTE NEGRA	722792015	SIN RESPUESTA
CERTIFICACIÓN SI EL PREDIO DE LA CARRERA 23 NO 63C-41/45 EN BIEN DE INTERÉS	731982015	SIN RESPUESTA
SOLICITUD DE LIMPIEZA DE MONUMENTO JORGE ELIECER GAITAN	732412015	SIN RESPUESTA
SOLICITUD DE VISITA TÉCNICA PARA EL PREDIO DE LA CALLE 61 A NO 15-91	732762015	SIN RESPUESTA
SOLICITA INFORMACION SOBRE EL PROYECTO DE LA CARRERA 3 NO 10-5	733112015	SIN RESPUESTA

SOLICITA INCLUSIÓN DEL PREDIO DE LA CALLE 3A NO 4A-07 DE ENLUCIMIENTO DE FACHAS	733332015	SIN RESPUESTA
CERTIFICACIÓN DEL CONTRATO NO 252 DE 2014	733482015	CON RESPUESTA
PETICIÓN DEL PROCESO DE RESTAURACIÓN DEL HSJD	733602015	SIN RESPUESTA
SOLICITA CERTIFICACION DE SI EL PREDIO DE LA CARRERA 80 H NO 60-14 SUR ES BIC	736882015	SIN RESPUESTA
SOLICITUD DE ACLARACIÓN .PREDIO CRA 1 N. 70 A 65	736972015	SIN RESPUESTA
CERTIFICACIÓN DE LA CATEGORÍA DE CONSERVACIÓN DE LA CARRERA 15 NO 35-30	737112015	SIN RESPUESTA
DONDE PUEDO CONSEGUIR INFORMACIÓN PLANIMETRICA DE LAS EDIFICACIONES DE LA CANDELARIA?	744162015	SIN RESPUESTA
AUTORIZACIÓN DE COLOCACIÓN DE PANOLETA COMO SÍMBOLO QUE SENSIBILICE A LA CIUDADANÍA EN EL MONUMENTO DE POLICARPA SALAVARRIETA	747422015	SIN RESPUESTA

2.3.3 QUEJAS

Con respecto a las **QUEJAS**, en total se recibieron **2** requerimientos los cuales una vez surtido el trámite en cada dependencia a la fecha se encuentran así: **1** (50%) con respuesta y cargado en el SDQS y **1** (50%) con respuesta sin cargar en el SDQS.

3.QUEJAS		% DE PARTICIPACIÓN
NUMERO DE QUEJAS CON RESPUESTA	1	50
NÚMERO DE QUEJAS CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SDQS	1	50
NUMERO DE QUEJAS SIN RESPUESTA	0	0
TOTAL QUEJAS RECIBIDAS EN EL MES	2	100

Los asuntos que dieron origen a quejas ciudadanas y el estado actual de cada requerimiento se describen a continuación:

3.1 QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	NUMERO DE REQUERIMIENTO	CON RESPUESTA/CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SDQS/SIN RESPUESTA
AYER EN EL ENCUENTRO CULTURAL POR LA PAZ, SE NOS LLAMA PARA CONFIRMAR NUESTRAS PRESENTACIONES, DE PARTE DE LA CASA DE LA JUVENTUD DE CHAPINERO, ALLÍ LLEGAMOS Y OH¡ SORPRESA QUE NO APARECÍAMOS, QUE NO ESTÁBAMOS EN LA PROGRAMACION Y NUESTRAS PRESENTACIONES Y TRABAJOS NO SE PODIAN PRESENTAR	589432015	CON RESPUESTA
QUEJA SOBRE PINTADA DE FACHADA PREDIO CALLE 1 D BIS N. 4-43	695152015	CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SISTEMA

2.3.4 RECLAMOS

Con respecto a los **RECLAMOS**, en total se recibieron **2** requerimientos los cuales una vez surtido el trámite en cada dependencia a la fecha se encuentran así: **2** (100%) sin respuesta.

4. RECLAMOS		% DE PARTICIPACIÓN
NUMERO DE RECLAMOS CON RESPUESTA	0	0,00
NÚMERO DE RECLAMOS CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SDQS	0	0,00
NUMERO DE RECLAMOS SIN RESPUESTA	2	100,00
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	2	100,00

Los asuntos que dieron origen a reclamaciones ciudadanas y el estado actual de cada requerimiento se describen a continuación:

4.1 RECLAMOS DISCRIMINADOS POR ASUNTO		
ASUNTO	NUMERO DE REQUERIMIENTO	CON RESPUESTA/CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SDQS/SIN RESPUESTA
REITERACIÓN DE PETICIÓN RESPECTO AL RAD 1547-2	694262015	SIN RESPUESTA
HAN TRANSCURRIDO 27 DIAS DESDE MI ULTIMA PETICION Y AUN NO HE RECIBIDO RESPUESTA	719442015	SIN RESPUESTA

2.3.5 SUGERENCIAS

Así mismo, durante el mes de abril se recibieron en total **12 SUGERENCIAS**, las cuales una vez surtido el trámite en cada dependencia a la fecha se encuentran **12 (100%)** sin respuesta.

5.SUGERENCIAS		% DE PARTICIPACIÓN
NUMERO DE SUGERENCIAS SOLUCIONADAS	0	0
NÚMERO DE SUGERENCIAS SOLUCIONADAS SIN CARGAR EN EL SDQS	0	0
NUMERO DE SUGERENCIAS PENDIENTES	12	100
TOTAL SUGERENCIAS RECIBIDAS EN EL MES	12	100

Los asuntos que dieron origen a sugerencias ciudadanas y el estado actual de cada requerimiento se describen a continuación:

5.1 SUGERENCIAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	NUMERO DE REQUERIMIENTO	SOLUCIONADO/SOLUCIONADO SIN CARGAR EN EL SDQS/SIN RESPUESTA



BUZON DE SUGERENCIAS LA EXHIBICION DEL MUSEO ES MUY POBRE	692112015	SIN RESPUESTA
BUZÓN DE SUGERENCIAS LETRAS DE MAYOR TAMAÑO EN LA SALA DE PRESIDENTES	692212015	SIN RESPUESTA
BUZÓN DE SUGERENCIAS BONITO ESPACIO PERO REVISAR LOS GRIFOS SALE MUCHA AGUA	692322015	SIN RESPUESTA
BUZÓN DE SUGERENCIAS PONER FOTOS Y DATOS DE BOGOTA	692672015	SIN RESPUESTA
BUZON DE SUGERENCIAS EN LAS FOTOS DEBEN PONER LAS DIRECCIONES PARA UBICARSE	692902015	SIN RESPUESTA
BUZÓN DE SUGERENCIAS BOGOTA ES UNA CIUDAD CON MUCHA HISTORIA FALTA MAS INFORMACIÓN	692962015	SIN RESPUESTA
SUGERENCIA SOBRE LA ILUMINACIÓN DE LAS OBRAS DEL SALON	693062015	SIN RESPUESTA
BUZON DE SUGERENCIAS INCLUIR UNA DESCRIPCION DEL CONCEPTO DE LA SALA	693192015	SIN RESPUESTA
BUZÓN DE SUGERENCIAS CAMBIAR SISTEMA DE ILUMINACIÓN DE LOS CUADROS	693272015	SIN RESPUESTA
BUZÓN DE SUGERENCIAS TENGA MAS CONOCIMIENTO DE LA HISTORIA ES VIRREINATO DE NUEVA GRANADA	693762015	SIN RESPUESTA
BUZÓN DE SUGERENCIAS REVISAR LOS TEXTOS YA QUE SE ENCUENTRAN DIVERSOS ERRORES	693892015	SIN RESPUESTA
BUZÓN DE SUGERENCIAS POR FAVOR ALGO DE HISTORIA DE LA CIUDAD	693982015	SIN RESPUESTA

2.3.6 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

De igual manera, durante el mes de abril se recibieron en total **7 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**, las cuales una vez surtido el trámite en cada dependencia a la fecha se encuentran así: **4 (57,14%)** con respuesta y cargadas en el SDQS, **2 (28,57%)** con respuesta sin cargar en el SDQS, **1 (14,29%)** sin respuesta.

6. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		% DE PARTICIPACIÓN
NUMERO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN CON RESPUESTA	4	57,14
NÚMERO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SDQS	2	28,57
NUMERO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN SIN RESPUESTA	1	14,29
TOTAL SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDOS EN EL MES	7	100,00

Los asuntos que dieron origen a solicitudes de información ciudadanas y el estado actual de cada requerimiento se describen a continuación:

6.1 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	NUMERO DE REQUERIMIENTO	CON RESPUESTA/CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SDQS/SIN RESPUESTA
¿QUE NORMA O NORMAS SE VIOLARON AL PERMITIR LA DEMOLICIÓN DE LA CASA DE FEDEGAN IDENTIFICADA CON EL NUMERO 14-57 DE LA CALLE 37?	536952015	SIN RESPUESTA
SOLICITUD DE COPIA DE COPIA DE PROYECTO DE INGENIERÍA DE LA CARRA 2 ESTE NO 6C-47	570792015	CON RESPUESTA
FICHAS DEL COMITE TECNICO ASESOR DE PATRIMONIO CORRESPONDIENTES AL PROYECTO DE LA CALLE 88 NO. 22A 16	577902015	CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SISTEMA

SOLICITUD DE COPIA DEL PEMP DEL CHSJD	692392015	CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SISTEMA
SOLICITUD DE COPIA DE LICENCIAS PARA EL PREDIO DE LA CARRERA 71 BIS NO 123-24	692812015	CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SISTEMA
SOLICITUD DE COPIA DE DEL ESTUDIO DE LA APERTURA DEL CHSD	694632015	CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SISTEMA
CORREOS ENVIADOS PARA CONVOCAR LAS OLIMPIADAS DISTRITALES	747162015	CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SISTEMA

2.3.7 FELICITACIONES

Durante el mes de abril se recibieron en total **3 FELICITACIONES**, las cuales una vez surtido el trámite en cada dependencia a la fecha se encuentran así: **1 (33,33%)** con respuesta y cargada en el SDQS, y **2 (66,67%)** sin respuesta.

7.FELICITACIONES		% DE PARTICIPACIÓN
NUMERO DE FELICITACIONES CON RESPUESTA	1	33,33
NÚMERO DE FELICITACIONES CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SDQS	0	0,00
NUMERO DE FELICITACIONES SIN RESPUESTA	2	66,67
TOTAL FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL MES	3	100,00

Los asuntos que dieron origen a felicitaciones ciudadanas y el estado actual de cada requerimiento se describen a continuación:

8.1 FELICITACIONES DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	NUMERO DE REQUERIMIENTO	CON RESPUESTA/CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SDQS/SIN RESPUESTA
DESEO FELICITARLOS POR EL FABULOSO PROYECTO DE RED DE BIBLIOTECAS DISTRITALES AL SERVICIO DEL PUBLICO	658572015	SOLUCIONADO POR TRASLADO
BUZÓN DE SUGERENCIAS MUY LINDO EL MUSEO	692372015	SIN RESPUESTA
BUZON DE SUGERENCIAS MUY BONITO EL MUSEO	693512015	SIN RESPUESTA

2.3.8 DENUNCIAS

Finalmente, durante el periodo evaluado se recibieron en total **3 DENUNCIAS**, las cuales una vez surtido el trámite en cada dependencia a la fecha se encuentran así: **1 (33,33%)** con respuesta y cargada en el SDQS, y **2 (66,67%)** sin respuesta.

8.DENUNCIAS		% DE PARTICIPACIÓN
NUMERO DE DENUNCIAS CON RESPUESTA	1	33,33
NÚMERO DE DENUNCIAS CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SDQS	0	0,00
NUMERO DE DENUNCIAS SIN RESPUESTA	2	66,67
TOTAL DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL MES	3	100,00

Los asuntos que dieron origen a denuncias ciudadanas y el estado actual de cada requerimiento se describen a continuación:

8.1 DENUNCIAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	NUMERO DE REQUERIMIENTO	CON RESPUESTA/CON RESPUESTA SIN CARGAR EN EL SDQS/SIN RESPUESTA
TALA DE ARBOLES EN LA LOCALIDAD DE USAQUEN	581112015	CON RESPUESTA
DENUNCIA OBRA EN BIEN DE INTERÉS CULTURAL SIN LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN Y SIN PERMISO IDPC	642312015	SIN RESPUESTA
QUIERO DAR MI SENTIDO DE INCONFORMISMO CON LA FUNDACION CRECIENDO UNIDOS QUIENES EJECUTAN PROYECTOS SUPUESTAMENTE PARA LA COMUNIDAD Y SUS DESARROLLOS SON MUY PRECARIOS	649562015	SIN RESPUESTA

Elaboró: Hadit Lorena Enciso Galindo –Profesional Universitario
Revisó y Aprobó: María Nohemi Perdomo Ramirez –Subdirectora de Gestión Corporativa