



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- Marzo 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

Marzo 2017

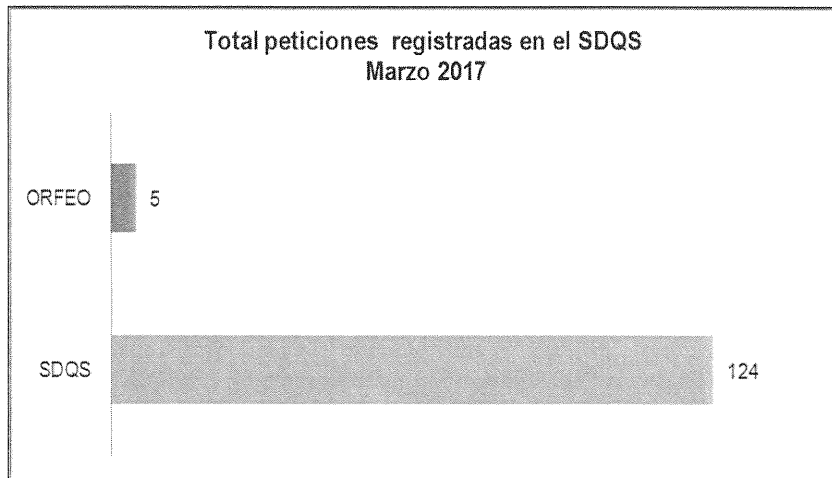
**BOGOTÁ**  
MEJOR PARA TODOS



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

## INFORME MENSUAL SDQS MES DE MARZO 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 SDQS, durante el mes de marzo se registraron ciento veinticuatro (124) requerimientos.

Por otra parte, las peticiones No. 658132017, 672062017, 672132017, 672152017, 672182017 registradas en el sistema de gestión documental ORFEO el 31 de marzo, fueron incluidas en el SDQS el 3 de abril de 2017, por fuera del periodo aquí reportado.

De acuerdo con lo anterior, el total de requerimientos recibidos durante el mes de marzo fueron ciento veintinueve (129) 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>.

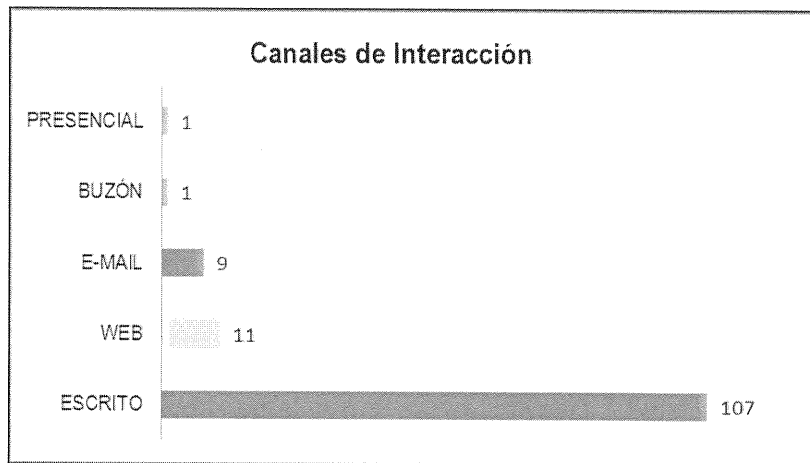
2. Canales de interacción.

<sup>1</sup> **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.



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

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 de la ciudadanía, durante el mes de marzo los requerimientos ciudadanos se recibieron a través de los siguientes canales:



El canal "Escrito" representa el 82,9% del total de peticiones registradas siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido por los canales Web con el 8,5%, E-Mail el 7%, Buzón y Presencial con el 0,8% cada uno.

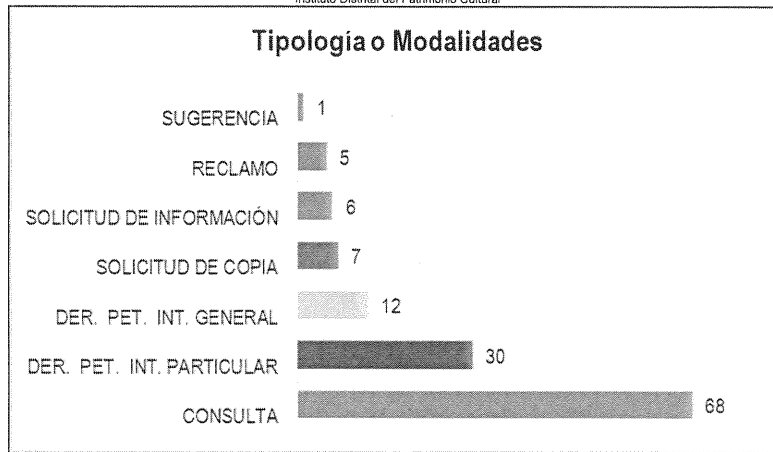
### 3. Tipologías o modalidades.

De acuerdo a la clasificación actual de la modalidad o tipología de las peticiones establecidas por la Ley 1755 de 2015 y parametrizadas en el SDQS, las cuales fueron adoptadas por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, los requerimientos registrados en el mes de marzo corresponden a:

*M*



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



Del total de requerimientos, la "Consulta" con un 52,7% 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 23.3%, Derechos de Petición en Interés General el 9,3%, Solicitud de Copia el 5,4%, Solicitud de Información el 4,7%, Reclamo el 3,9% y Sugerencia el 0,7%.

#### 4. Subtemas.

En el siguiente cuadro, se detallan los principales subtemas incluidos en los requerimientos ciudadanos recibidos durante este periodo;

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Concepto de bien de interés cultural	34	26%
Control urbano	26	20%
BIC- inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico.	15	12%
Protección e intervención del patrimonio cultural inmueble	14	11%
Programa enlucimiento de fachadas	10	8%
Administrativo: gestión jurídica y legal	9	7%
Traslado por no competencia	4	3%
Gestión de patrimonio	5	4%
Administración del talento humano	3	2%
Mantenimiento e intervención de bienes muebles	3	2%
Planes especiales de manejo y protección del patrimonio cultural	2	2%
Intervenciones en la red vial y espacio público en SIC	1	0,8%
Gestión de contenidos de la comunicación institucional interna y externa	1	0,8%
Administrativo: gestión administrativa	1	0,8%
Programa distrital de estímulos y/o apoyos concertados	1	0,8%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>



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

Para este período, el subtema “Concepto de Bien de Interés Cultural” con 34 peticiones es el 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 permiten a los propietarios e inversionistas conocer las acciones permitidas en los Bienes de Interés Cultural y en sus colindantes.

A continuación se hace referencia a los siguientes cuatro subtemas que tuvieron relevancia dentro del periodo a reportar:

*Control urbano*, con 26 solicitudes las cuales representan el 20% de los requerimientos registrados, cuyo principal objetivo es dirigir y supervisar el cumplimiento de las normas urbanísticas y arquitectónicas de los bienes de Interés Cultural - BIC y articular con Alcaldías Locales, acciones para la protección y conservación de inmuebles, sectores y barrios.

*BIC- inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico* con 15 solicitudes las cuales representan el 12% de los requerimientos registrados; en este subtema se incluyen las solicitudes referentes a Bienes de Interés Cultural que por su naturaleza no pueden ser incluidas dentro de otro subtema tal como exclusión e inclusión de Patrimonio Cultural, información del estado de solicitudes relacionadas con Bienes de Interés Cultural, entre otros.

*Protección e intervención del patrimonio cultural inmueble* con 14 solicitudes las cuales representan el 11% de los requerimientos registrados, correspondientes a trámites y productos relacionados con anteproyectos, reparaciones locativas, equiparación a estrato 1, primeros auxilios, amenaza de ruina.

*Programa enlucimiento de fachadas* con 10 solicitudes las cuales representan el 8% de los requerimientos registrados, en este tipo de requerimientos la ciudadanía solicita la inclusión de su bien al programa.

#### 5. Total peticiones trasladadas por no competencia

En el periodo reportado, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó por no competencia 4 solicitudes así:

Entidad	Total	Porcentaje de Traslado
Instituto de la Participación y Acción comunal - IDPAC -	2	3.1%
Jardín Botánico de Bogotá - JBB -	1	
Secretaría Distrital de Educación- SED-	1	
<b>Total de traslados por no competencia</b>	<b>4</b>	

**BOGOTÁ**  
MEJOR PARA TODOS



## 6. Subtemas veedurías ciudadanas.

Durante este período 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 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 Requerimientos pendientes periodo actual	% total requerimientos cerrados	% total requerimientos pendientes
Sub. de Intervención	104	23	81	18%	63%
Oficina Jurídica	10	3	7	2%	5%
Of. de Atención al Ciudadano	6	6	0	5%	0%
Sub. de Gestión Corporativa	5	3	2	2%	2%
Sub. de Divulgación	2	1	1	1%	0.8%
Dirección General	1	0	1	0%	0.8%
Subdirección General	1	0	1	0%	0.8%
TOTAL	129	36	93	28%	72%

Tabla 2. Peticiones pendientes por cerrar de otros periodos.

Subdirección u Oficina	Total requerimientos anteriores cerrados dentro del mes de marzo.	Total requerimientos anteriores pendientes*
Sub. de Intervención	104	59
Oficina Jurídica	0	1
Of. de Atención al Ciudadano	8	1
Sub. de Gestión Corporativa	1	0
Sub. de Divulgación	3	0
TOTAL	116	61

\*El número de requerimientos pendientes se encuentran con respuesta parcial.



Durante este período, se realizó el cierre de 152 requerimientos, de los cuales 36 de ellos corresponden a peticiones que ingresaron en este período es decir el 23.7%, y 116 peticiones que ingresaron en períodos anteriores es decir el 76.3%.

De los 129 requerimientos recibidos en el período actual, se cerraron 36 requerimientos correspondientes al 28%.

#### 8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento, utilizado por las dependencias para contestar las peticiones, de acuerdo a su tipología:

Dependencia	Consulta	Der. Petición. Int. General	Der. Petición. Int. Particular	Queja	Reclamo	Solic. de Copia	Solic. de Información
Términos legales Ley 1755 de 2015	30*	15*	15*	15*	15*	10*	10*
Of. Jurídica			3			1	1
Of. Aten. a la Ciudadanía	1	4			1		
Sub. de Divulgación			3				
Subdirección de Gestión Corporativa			1				
Subdirección de Intervención	42	4	21	2			7

\*Días hábiles

Con la anterior información, se evidencia que algunas de las dependencias contestan fuera de los términos legales. Sin embargo, una vez revisado el cuadro de seguimiento y control de SDQS con el que cuenta la entidad, se observa que las dependencias emiten respuestas parciales en virtud del parágrafo primero del art. 14 de la Ley 1755 de 2015<sup>2</sup> respondiendo dentro de los términos de ley.

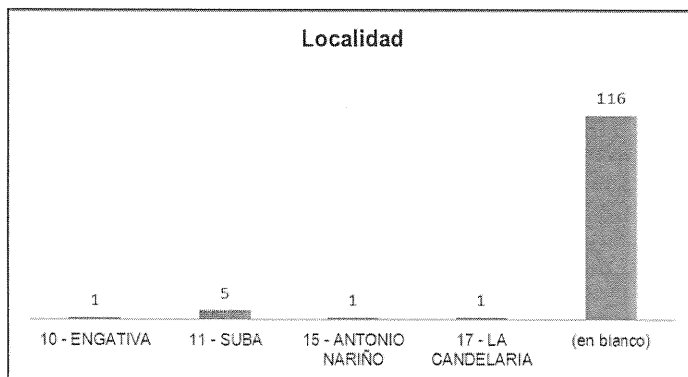
#### 9. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo

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

<sup>2</sup> "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"



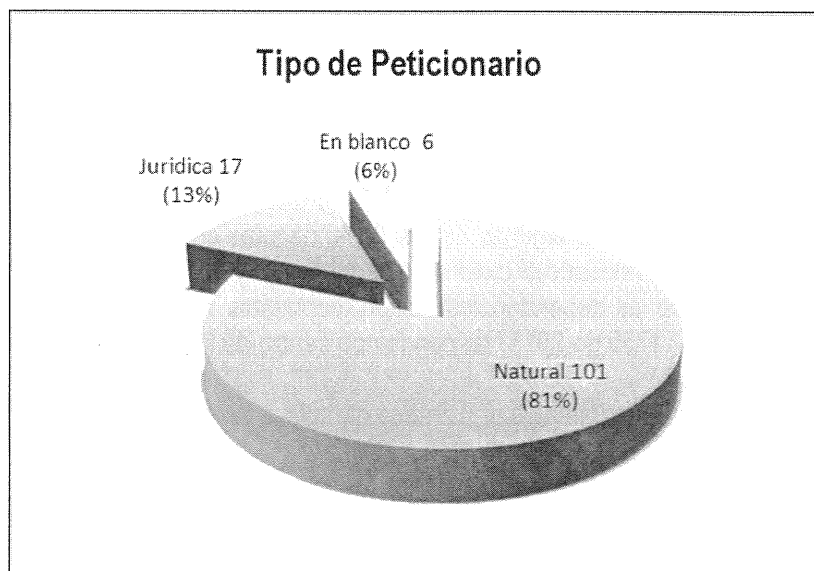
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural



#### 10. Participación por estrato y tipo de requirente

Dentro de la información reportada no se encontraron datos de estrato de peticionarios por lo tanto este ítem no se incluye dentro del presente informe.

Respecto del tipo de peticionario se obtuvo la siguiente información:



El 81% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el 13% corresponde a personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en marzo de 2017. El porcentaje restante 6%, corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

MT





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

## 11. Calidad de requirente.

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 95% corresponde a ciudadanos identificados y el 5% corresponde a ciudadanos anónimos.


Nombre de Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	7	5%
Identificado	122	95%
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>

## 12. 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 incluida en la Política Pública Distrital de Servicio al ciudadano.

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: Marcela Ramírez Castillo – Transparencia y Servicio a la Ciudadanía   
Revisó: Catalina Nagy Patiño – Coordinadora de Transparencia y Servicio a la Ciudadanía 