



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- Abril 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

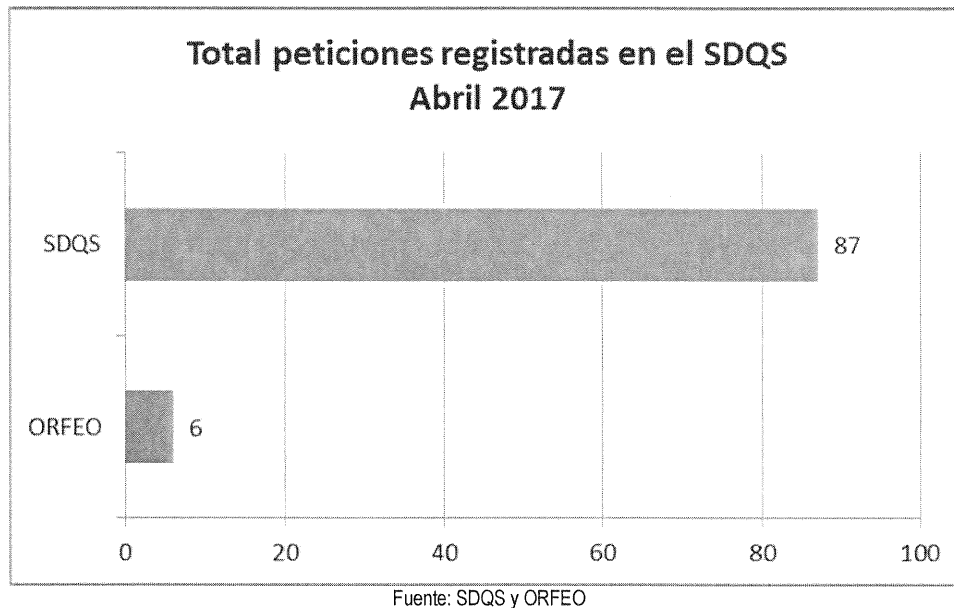
Abril 2017

BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS

1 de 11

INFORME MENSUAL SDQS MES DE ABRIL 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 SDQS, durante el mes de abril se registraron ochenta y siete (87) requerimientos.

Por otra parte, las peticiones No. 912042017, 912302017, 912812017, 913282017, 917302017, 950472017 radicadas en el sistema de gestión documental ORFEO el 28 de abril, fueron incluidas en el SDQS durante el mes de mayo, por fuera del periodo aquí reportado.

De acuerdo con lo anterior, el total de requerimientos recibidos durante el mes de abril fueron noventa y tres (93), 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.

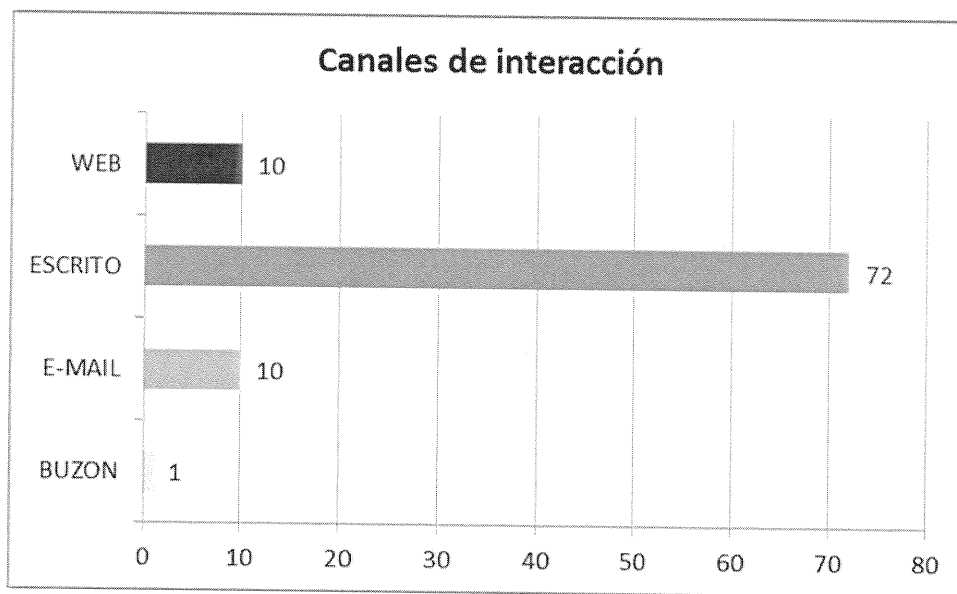
¹ **Artículo 3° - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.** Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto,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

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



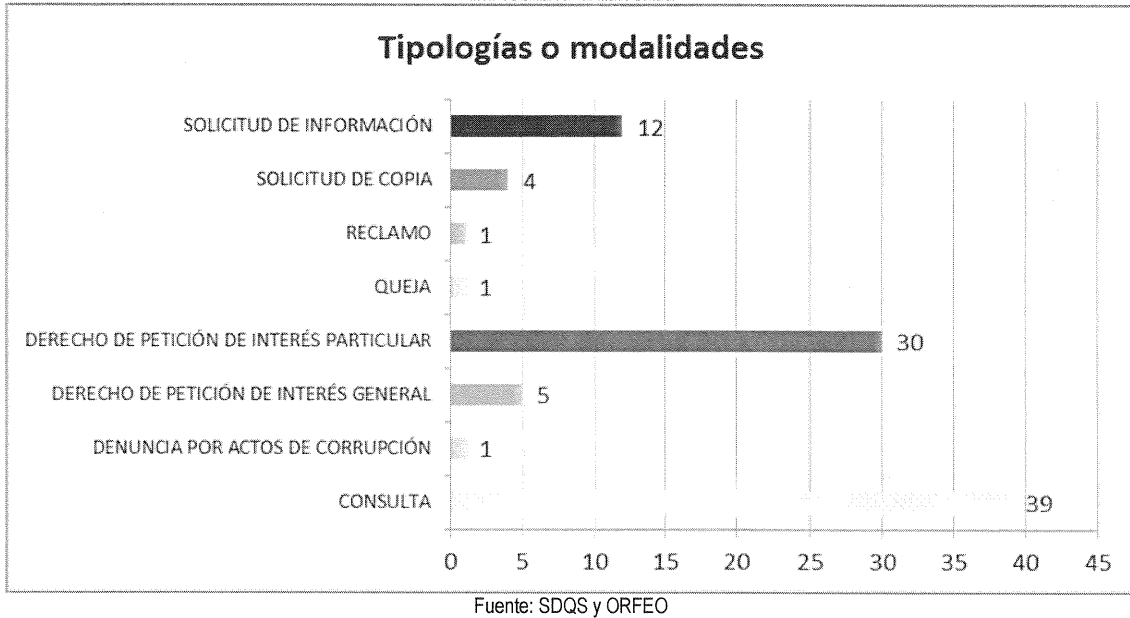
Fuente: SDQS y ORFEO

El canal "Escrito" representa el 77,4% del total de peticiones registradas siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido por los canales "Web" con el 10,8%, "E-Mail" con el 10,8%, y "Buzón" con el 1,1%.

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 abril corresponden a:

M



Del total de requerimientos, la "Consulta" con un 41,9% 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 32,3%, Solicitud de Información el 12,9%, Derechos de Petición en Interés General el 5,4%, Solicitud de Copia el 4,3%, Reclamo, Queja y Denuncia por actos de corrupción el 1,1% cada uno.

Teniendo en cuenta que el 1 de abril de 2017 se radicó el requerimiento 658472017 tipificado por el peticionario como "Denuncia por actos de Corrupción", el Sistema asignó directamente la petición al Grupo de Asuntos Disciplinarios de la Entidad, quienes el día 4 de abril remitieron por competencia el asunto a la Subdirección de Intervención, puesto que correspondía a una solicitud de control urbano.

Una vez verificada la base de datos del SDQS y del Sistema de Gestión Documental ORFEO se evidenció que la Subdirección de Intervención emitió respuesta de fondo al peticionario mediante radicado 20172100023881 del 17 de mayo de 2017, el cual fue cargado en el SDQS en esa misma fecha.

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	19	20,4%

M



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

BIC- Inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico	16	17,2%
(En blanco)	14	15,1%
Control urbano	13	14,0%
Programa Enlucimiento de fachadas	7	7,5%
Administrativo: Gestión administrativa	5	5,4%
Protección e intervención del patrimonio cultural inmueble	5	5,4%
Mantenimiento e intervención de bienes muebles	3	3,2%
Gestión de colecciones del Museo de Bogotá	2	2,2%
Administrativo: Gestión de planeación, procesos y seguimiento a la inversión	2	2,2%
Administración del talento humano	2	2,2%
Traslado por no competencia	1	1,1%
Administrativo: Gestión jurídica y legal	1	1,1%
Programa Distrital de estímulos y/o apoyos concertados	1	1,1%
Gestión de patrimonio	1	1,1%
Exposiciones y servicios educativos y culturales del Museo de Bogotá	1	1,1%
Total	93	100%

Fuente: SDQS y ORFEO

Para este período, el subtema “Concepto de Bien de Interés Cultural” con 19 peticiones las cuales representan un 20,4% de los requerimientos registrados 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 permite a los propietarios e inversionistas conocer las acciones que se pueden adelantar en los Bienes de Interés Cultural y en sus colindantes.

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

“BIC- inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico” con 16 solicitudes las cuales representan el 17,2% de los requerimientos registrados es el segundo subtema más relevante; en este 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.

De acuerdo con el reporte del SDQS, 14 requerimientos recibidos en el mes de abril, que representan el 15,1%, no incluyen el subtema.

Sin embargo, una vez verificado el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, estas 14 solicitudes sí fueron clasificadas por subtema.



Teniendo en cuenta lo anterior, se encontró que estas solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera:

- 11 como “Concepto de Bien de Interés Cultural”: 720372017, 724562017, 747882017, 788842017, 807022017, 808082017, 820702017, 838732017, 838852017, 839482017 y 873562017.
- 2 como “Control urbano”: 836942017 y 874092017.
- 1 como “BIC- inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico”: 839672017.

“Control urbano” con 13 solicitudes las cuales representan el 14% de los requerimientos registrados es el cuarto 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 7 solicitudes las cuales representan el 7,5% de los requerimientos registrados es el quinto subtema más relevante; en este tipo de requerimientos la ciudadanía solicita la inclusión de su bien inmueble al programa.

5. Total peticiones trasladadas por no competencia

En el periodo reportado, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó por no competencia 1 solicitud así:

Entidad	Total	Porcentaje de traslado
Secretaría General	1	1,07%

Fuente: SDQS y ORFEO

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, 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

M



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	1	1	0	100%	-
Grupo C. Interno Disciplinario	1	1	0	100%	-
Of. de Atención a la Ciudadanía	9	4	5	44,4%	55.6%
Sub. de Divulgación	3	1	2	33.3%	66.7%
Sub. de Gestión Corporativa	5	1	4	20%	80%
Sub. de Intervención	72	13	59	18,1%	81,9%
Sub. General	2	1	1	50%	50%
TOTAL	93	22	71	23,7%	76,3%

Fuente: SDQS y ORFEO

* 4 de los requerimientos pendientes del periodo actual se encuentran con respuesta parcial.

Tabla 2. Peticiones pendientes por cerrar de otros periodos

Subdirección u Oficina	Total requerimientos anteriores pendientes	Total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de abril	Total requerimientos anteriores pendientes	% total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de abril	% total requerimientos anteriores pendientes
Asesoría Jurídica	12	11	1	91,7%	8,3%
Museo de Bogotá	1	1	0	100%	-
Of. de Atención a la Ciudadanía	3	2	1	66,7%	33,3%
Sub. de Divulgación	1	1	0	100%	-
Sub. de Gestión Corporativa	2	2	0	100%	-
Sub. de Intervención	97	56	41	57,7%	42,3%
Sub. General	1	1	0	100%	-
TOTAL	117	74	43	63,2%	36,8%

Fuente: SDQS y ORFEO

* 13 de los requerimientos pendientes de periodos anteriores se encuentran con respuesta parcial.



Durante este período se realizó el cierre de 96 requerimientos, de los cuales 22 corresponden a peticiones que ingresaron en este período es decir el 23.91%, y 74 a peticiones que ingresaron en períodos anteriores, es decir el 77.08%.

De los 93 requerimientos recibidos en el período actual, se cerraron 22 requerimientos correspondientes al 23,7%.

De los 117 requerimientos anteriores pendientes, se cerraron 74 requerimientos correspondientes al 63,2%.

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	Denuncia por actos de corrupción	Der. Petición. Int. General	Der. Petición. Int. Particular	Reclamo	Solic. de Copia	Solic. de Información
Términos legales 1755 de 2015	30*	15*	15*	15*	15*	5*	10*
Asesoría Jurídica	49			28,6	9,25	18	3
Grupo C. Interno Disciplinario		2					
Museo de Bogotá							583
Of. de Atención a la Ciudadanía				8,5			-2
Sub. de Divulgación				10,5			
Sub. de Gestión Corporativa				11			2
Sub. de Intervención	23,37		18,66	15,2		10,25	15,5
Sub. General				13			5

Fuente: SDQS y ORFEO

*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 del SDQS con el que cuenta la entidad, se observa que la Subdirección de Intervención emitió 29 respuestas parciales mediante las cuales comunicó a los requirentes la ampliación de términos prevista en el

Nº

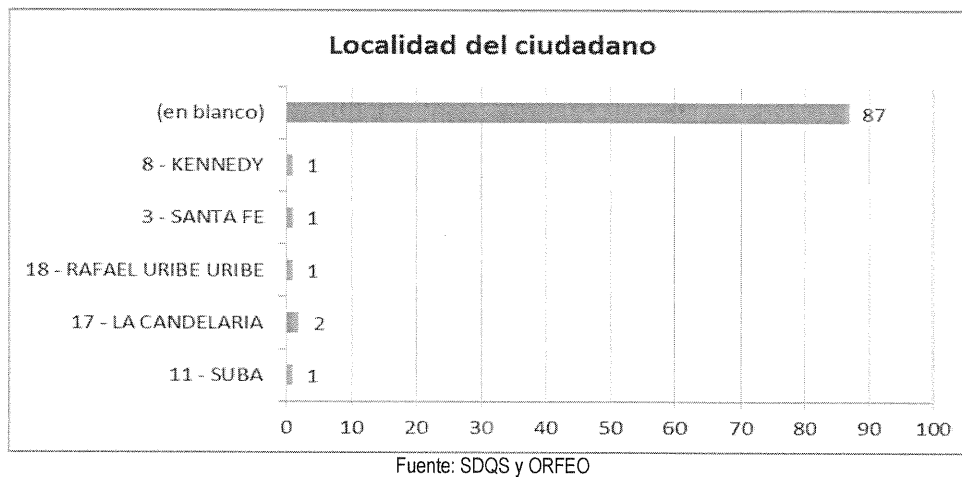


parágrafo primero del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015² respondiendo dentro de los términos de ley.

De otro lado, el requerimiento 605562014 que aparece reportado con 583 días en promedio de respuesta, fue resuelto mediante el radicado 4676-1 del 23 de diciembre de 2014. No obstante, no fue cerrado en esa fecha debido a un bloqueo que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones efectuó sobre la petición. Esta situación fue puesta en conocimiento de la Directora Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General a través de los radicados 3301-1 del 18 de julio, 4528-1 del 28 de septiembre y el 5856-1 del 22 de diciembre de 2016, siendo resuelta por uno de los servidores de soporte técnico el 27 de abril de 2017.

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

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:



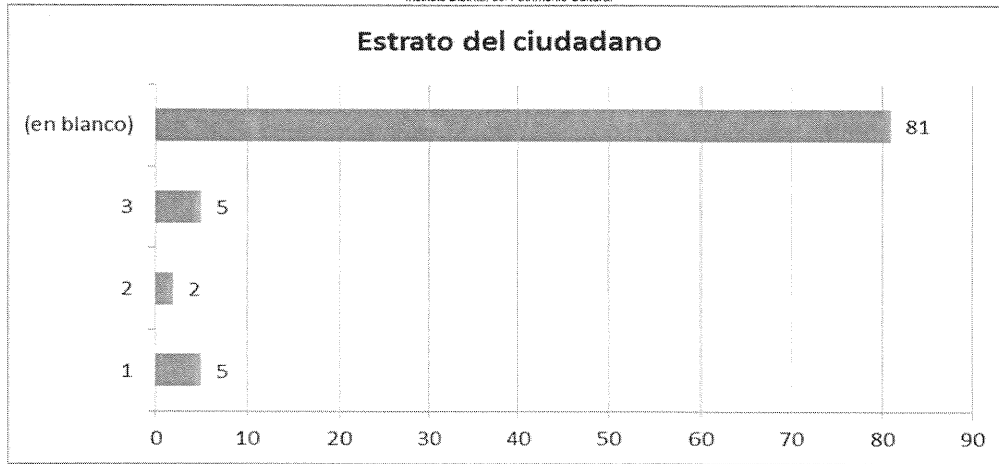
10. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.

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

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"



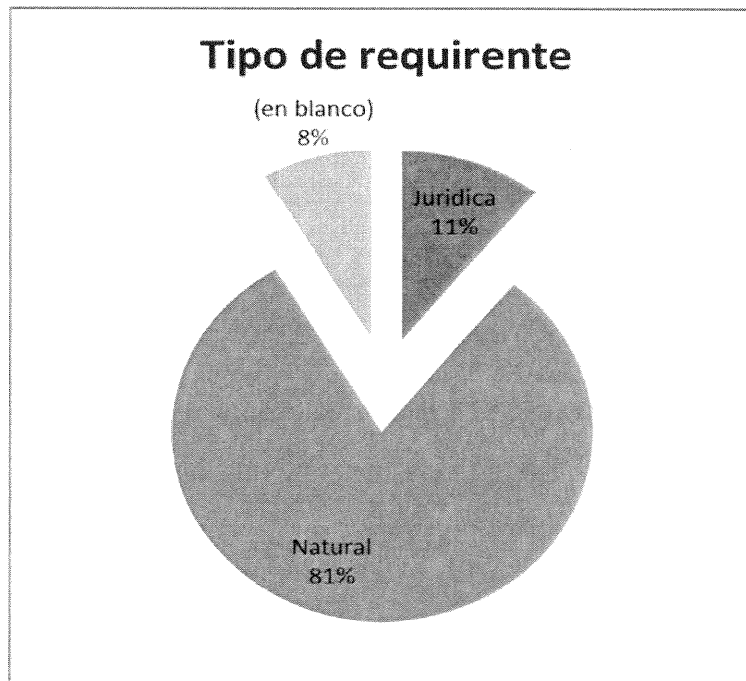
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural



Fuente: SDQS y ORFEO

No obstante lo anterior, se observa que los ciudadanos del estrato 1 y 3 son los que más participación tienen, con un 6.17% cada uno.

11. Participación por tipo de requirente.



Fuente: SDQS y ORFEO

El 81% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el 11% corresponde a personas jurídicas, lo anterior de conformidad con la información registrada en el SDQS durante el mes de



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

abril de 2017. El porcentaje restante, 8%, 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 91,40% corresponde a ciudadanos identificados y el 8% corresponde a ciudadanos anónimos.

Nombre de Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	8	8,60%
Identificado	85	91,40%
Total	93	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 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: Hadit Lorena Enciso Galindo – Profesional Especializado Servicio a la Ciudadanía
Revisó: Catalina Nagy Patiño – Transparencia y Servicio a la Ciudadanía

BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS

11 de 11

