



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- Mayo 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

Mayo 2017

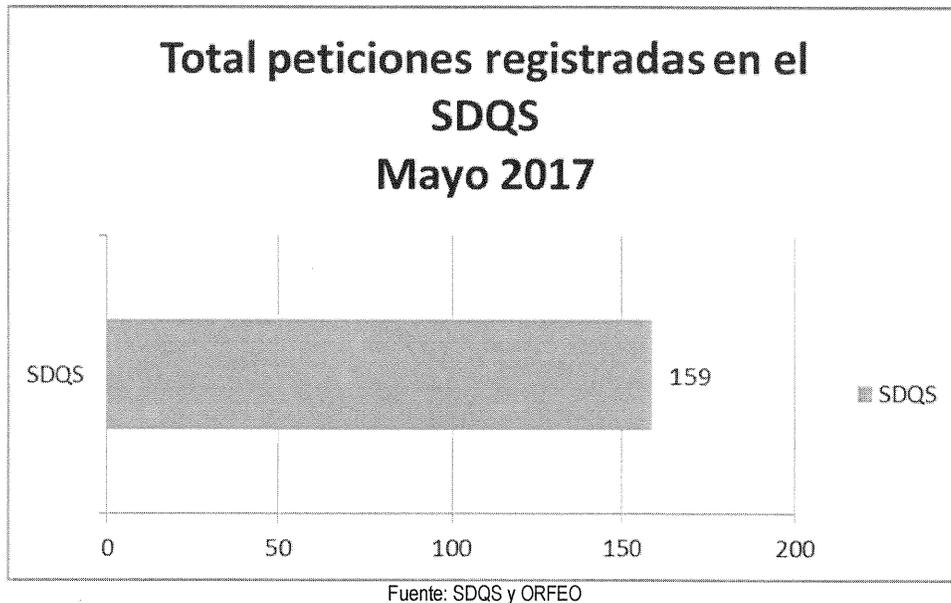
**BOGOTÁ**  
MEJOR PARA TODOS

1 de 13



## INFORME MENSUAL SDQS MES DE MAYO 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 mayo se registraron ciento cincuenta y nueve (159) requerimientos.

Dentro de los requerimientos reportados se encuentran los radicados No. 912042017, 912302017, 912812017, 913282017, 917302017 y 950472017, los cuales en atención a su fecha de ingreso al sistema de gestión documental –ORFEO (28 de abril), fueron objeto de análisis el mes anterior, por lo cual, no serán tenidos en cuenta para este periodo.

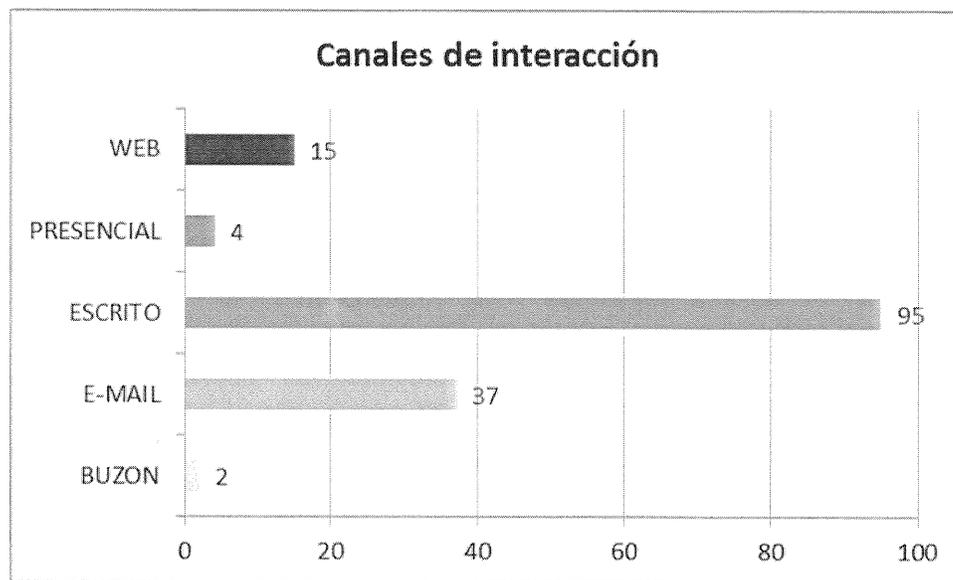
Así las cosas, el total de requerimientos recibidos durante el mes de mayo fueron ciento cincuenta y tres (153), los cuales se encuentran registrados tanto en el SDQS como en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, cumpliéndose en un 100% lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> **Artículo 3° - 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 mayo los requerimientos ciudadanos se recibieron a través de los siguientes canales:



El canal "Escrito" representa el 62,1% del total de peticiones registradas siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido por los canales "E-Mail" con el 24,2%, "Web" con el 9,8%, "Presencial" con el 2,6%, y "Buzón" con el 1,3%.

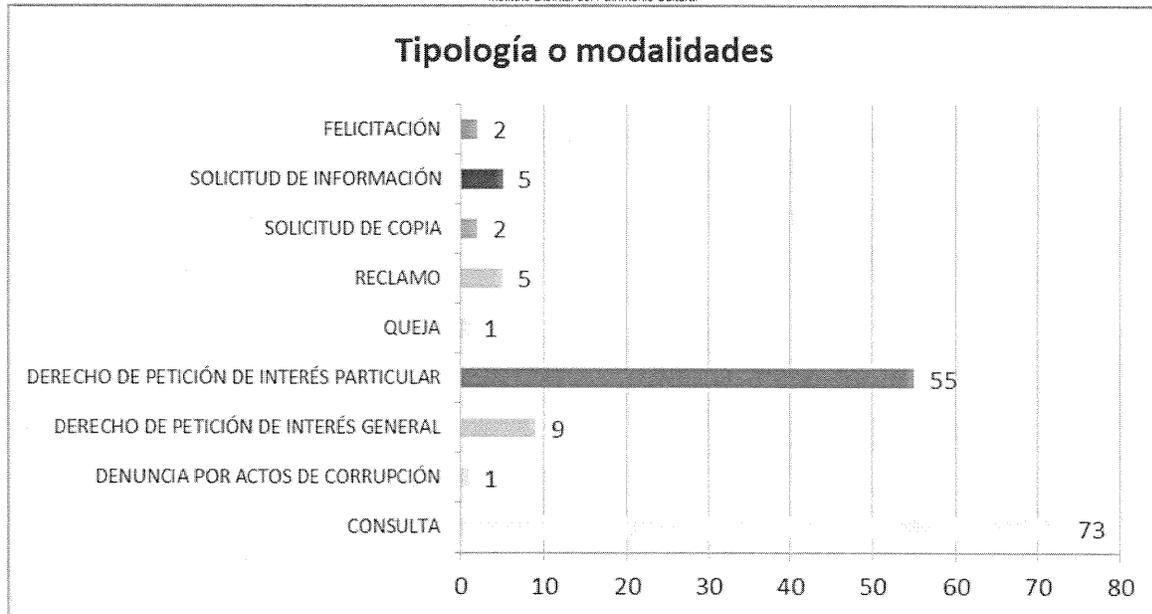
## 3. Tipologías o modalidades.

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 mayo 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 47,7% 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 35,9%, Derechos de Petición en Interés General el 5,9%, Reclamo y Solicitud de Información el 3,3% cada uno, Solicitud de Copia y Felicitación el 1,3 % cada una, Queja y Denuncia por actos de corrupción el 0,7% cada una.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron: una queja, y una denuncia por actos de corrupción, se procedió a dar trámite a las mismas de la siguiente manera:

#### 1031162017 (Queja)

Asunto: El hip-hop en el Programa Distrital de Estímulos.

Se recibió a través de ORFEO mediante radicado 20172100037652 del 12 de mayo de 2017; fue asignada el 17 de mayo al Grupo de Control Interno Disciplinario, el cual manifestó el 25 de mayo que la información se ingresó al expediente disciplinario 005 de 2016. Así mismo, el 12 de junio se remitió el requerimiento a la Subdirección de Divulgación para que se pronunciara con respecto a los asuntos de su competencia, actualmente se encuentra en trámite.

#### 1049112017 (Denuncia por actos de corrupción)

Asunto: Presuntas irregularidades en el concurso de planta temporal del IDPC.

27



Se recibió vía WEB el 19 de mayo de 2017; fue asignada el 24 de mayo a la Subdirección de Gestión Corporativa y el Grupo de Control Interno Disciplinario; se dio respuesta definitiva el 12 de junio de 2017, mediante radicado de Orfeo 20172100029641.

#### 4. Subtemas.

De acuerdo con el reporte del SDQS, 45 requerimientos recibidos en el mes de mayo, que representan el 29,4%, no incluyen el subtema.

Sin embargo, una vez verificado el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, se encontró que estas 45 solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera:

- 17 como “Control Urbano”: 966792017, 1023502017, 1026962017, 1027242017, 1037172017, 1077782017, 1078462017, 1090782017, 1091742017, 1092082017, 1093432017, 1123792017, 1129802017, 1132572017, 1176762017, 1184832017, 1185282017.
- 1 como “Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble”: 983762017.
- 23 como “Concepto de Bien de Interés Cultural”: 984002017, 984112017, 1016612017, 1017672017, 1026732017, 1027112017, 1032772017, 1033082017, 1078002017, 1098752017, 1124012017, 1125152017, 1131072017, 1154052017, 1185422017, 1185472017, 1185572017, 1185662017, 1186202017, 1186262017, 1186732017, 1186962017, 1187002017.
- 2 como “BIC- Inmuebles, Muebles y Patrimonio Arqueológico”: 1017332017, 1130232017.
- 1 como “Administrativo: Gestión Administrativa”: 1186492017.
- 1 como “Gestión de Patrimonio”: 1187492017.

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
CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	38	24,8%
CONTROL URBANO	34	22,2%
BIC- INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO.	12	7,8%
PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLE	11	7,2%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	8	5,2%
GESTIÓN DE PATRIMONIO	8	5,2%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	6	3,9%
GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	6	3,9%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	5	3,3%



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

INTERVENCIONES EN LA RED VIAL Y ESPACIO PÚBLICO EN SIC	5	3,3%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	4	2,6%
PROGRAMA ENLUCIMIENTO DE FACHADAS	4	2,6%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	3	2,0%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	3	2,0%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	1,3%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0,7%
CIRCULACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	0,7%
MANTENIMIENTO E INTERVENCIÓN DE BIENES MUEBLES	1	0,7%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN, PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN	1	0,7%
<b>Total general</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo con lo anterior, el subtema “*Concepto de Bien de Interés Cultural*” con 38 solicitudes las cuales representan el 24,8% de los requerimientos registrados, es el 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 34 peticiones, las cuales representan un 22,2% de los requerimientos registrados, es el segundo 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.

“*BIC- inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico*” con 12 solicitudes las cuales representan el 7,8% de los requerimientos registrados, es el tercer 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.

“*Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble*” con 11 solicitudes las cuales representan el 7,2% de los requerimientos registrados, es el cuarto subtema más relevante; en este se incluyen las solicitudes que tienen por objeto se ordene la limpieza o intervención de bienes de interés cultural que se encuentran en estado de deterioro.

M



“Administrativo: Gestión Administrativa” y “Gestión de Patrimonio” con 8 solicitudes y un 5,2% de participación cada uno, se encuentran en la quinta posición de relevancia.

En el subtema “Administrativo: Gestión Administrativa” se incluyen las solicitudes de préstamo o uso de los inmuebles o muebles que son administrados por el IDPC, y en “Gestión de Patrimonio” se incluyen aquellas solicitudes de información sobre competencias, programas o proyectos del Instituto en materia de Conservación e Intervención de Patrimonio.

### 5. Total peticiones trasladadas por no competencia

De acuerdo con el reporte del SDQS, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó por no competencia 6 solicitudes, no obstante, una vez verificados los datos se encontró que uno de los requerimientos reportados no corresponde a un traslado por no competencia, sino a una reasignación interna por competencia.

Así las cosas, y una vez incorporados los datos anteriores en la -hoja 5 del formato 02-Sdqs, se observa que la Entidad trasladó durante el periodo evaluado un total de 5 requerimientos por concepto de “no competencia”:

Entidad	Total	Porcentaje de traslado
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	20,0
IDPAC - ACCION COMUNAL	2	40,0
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	1	20,0
TRANSMILENIO	1	20,0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: SDQS y ORFEO

### 6. Subtemas veedurías ciudadanas.

En el periodo reportado, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural recibió 1 petición clasificada bajo el subtema Veedurías Ciudadanas, en la cual un ciudadano manifiesta algunas inconformidades relacionadas con el Programa Distrital de Estimulos.

Radicado/Asunto	Radicado
1031162017	1031162017
INCONFORMIDADES CON RESPECTO AL PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	1031162017
<b>Total general</b>	<b>1</b>

Fuente: SDQS y ORFEO

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 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	6	2	4	33,3%	66,7%
Grupo C. Interno Disciplinario	1	1	0	100%	-
Of. de Atención a la Ciudadanía	11	6	5	54,5%	45,5%
Sub. de Divulgación	16	11	5	68,8%	31,3%
Sub. de Gestión Corporativa	4	3	1	75%	25%
Sub. de Intervención	112	10	102	8,9%	91,1%
Sub. General	1	1	0	100%	.
Defensor del Ciudadano	2	1	1	50%	50%
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>35</b>	<b>118</b>	<b>22,9%</b>	<b>77,1%</b>

Fuente: SDQS y ORFEO

\* 5 de los requerimientos pendientes del periodo actual se encuentran con respuesta parcial: 911332017, 952802017, 983762017, 983892017 y 1017332017.

Tabla 2. Peticiones pendientes por cerrar de otros periodos

Subdirección u Oficina	Total requerimientos anteriores pendientes	Total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de mayo	Total requerimientos anteriores pendientes	% total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de mayo	% total requerimientos anteriores pendientes
Asesoría Jurídica	1	1	0	100%	-
Of. de Atención a la Ciudadanía	1	1	0	100%	-
Sub. de Divulgación	2	2	0	100%	-



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

Sub. de Gestión Corporativa	4	4	0	100%	-
Sub. de Intervención	99	71	28	71,7%	28,3%
Sub. General	1	1	0	100%	-
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>80</b>	<b>28</b>	<b>74,1%</b>	<b>25,9%</b>

Fuente: SDQS y ORFEO

\* 20 de los requerimientos pendientes de periodos anteriores se encuentran con respuesta parcial: 617092017, 657822017, 657952017, 658082017, 658092017, 661092017, 672182017, 696172017, 701192017, 720372017, 721052017, 747882017, 786132017, 803982017, 807372017, 820822017, 838042017, 838532017, 839672017 y 873872017.

Durante este periodo se realizó el cierre de 115 requerimientos, de los cuales 35 corresponden a peticiones que ingresaron en este periodo y 80 a peticiones que ingresaron en periodos anteriores.

De los 153 requerimientos recibidos en el periodo actual, se cerraron 35 requerimientos correspondientes al 22,9%.

De los 108 requerimientos de periodos anteriores pendientes, se cerraron 80 requerimientos correspondientes al 74,1%.

### 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			Denuncia por actos de corrupción			Der. Petición interés general			Der. Petición interés particular			Queja		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
<b>Términos Ley 1755 de 2015</b>	30*			15*			15*			15*			15*		
Asesoría Jurídica	100	100	100							6	6,5	7			
Grupo C. Interno Disciplinario													6	6	6
Of. de Atención a la Ciudadanía										7	7	7			
Sub. de Divulgación										5	9,5	14			
Sub. de Gestión Corporativa	9	13,5	18	6	6	6				12	13	14			

M



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

Sub. de Intervención	5	29,1	61				6	21,6	32	7	19,3	49	10	10	10
Sub. General	26	26	26							7	7	7			
Defensor del Ciudadano	18	18	18												

Fuente: SDQS y ORFEO

\*Días hábiles

Dependencia	Reclamo			Felicitación			Solicitud de copia			Solicitud de información		
Términos Ley 1755 de 2015	15*			15*			15*			15*		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
Asesoría Jurídica												
Grupo C. Interno Disciplinario												
Of. de Atención a la Ciudadanía												
Sub. de Divulgación				3	5	7				9	9	9
Sub. de Gestión Corporativa							8	8	8			
Sub. de Intervención	12	12	12				7	7	7	12	15	19
Sub. General												
Defensor del Ciudadano												

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.

Como resultado de los seguimientos descritos y de dos reuniones complementarias en las cuales se notificó a las dependencias el estado de las peticiones ciudadanas a su cargo y se adquirieron compromisos para su respuesta y cierre en el SDQS, se dio respuesta definitiva al requerimiento 2220892016 el 5 de mayo de 2017, mediante radicado 20172100021341, a los 100 días de haberse iniciado el trámite.

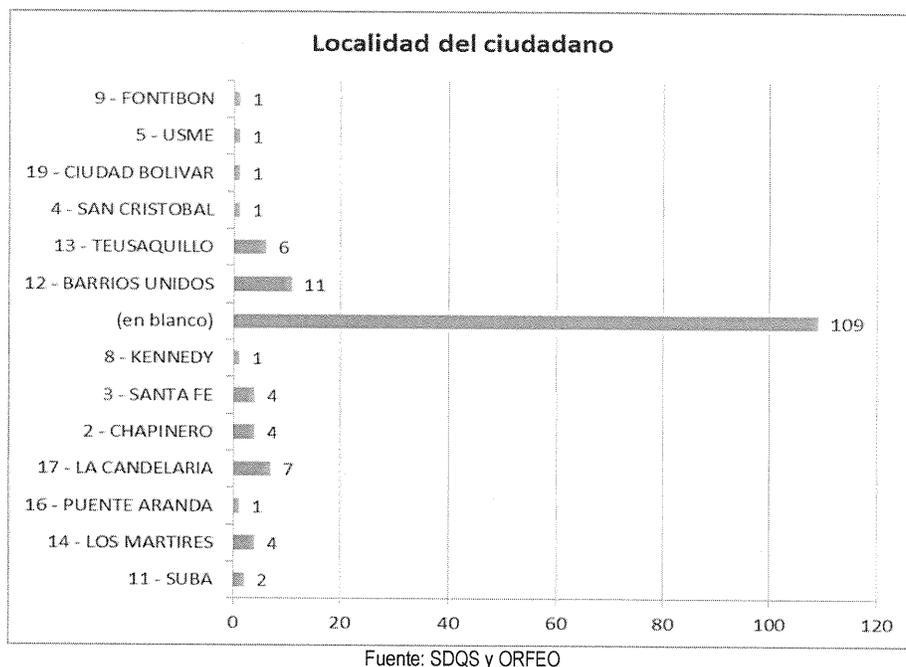
Así mismo, los seguimientos evidencian que algunas de las dependencias emiten respuestas parciales comunicándoles a los ciudadanos el uso de la figura prevista en el artículo 14 de la Ley



1755 de 2015<sup>2</sup> (ampliación de términos), razón por la cual existen promedios de respuesta que superan el término inicial legal para dar respuesta.

Tal es el caso de la Subdirección de Intervención, la cual, durante el período evaluado emitió 25 respuestas parciales comunicando a los requirentes la ampliación de términos para dar respuesta a sus solicitudes, las cuales actualmente se encuentran tramitándose en término.

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



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 44 ciudadanos. No obstante, una vez verificada la casilla AQ- dirección residencia, se encontró que se registró la dirección de 78 ciudadanos, a los cuales el sistema les asignó automáticamente la localidad, pero que en el reporte aparecen 34 en blanco.

Del análisis de las 44 direcciones registradas se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Entidad son principalmente de las localidades de: Barrios Unidos con un 7,2%, La Candelaria con un 4,6% y Teusaquillo con un 3,9%.

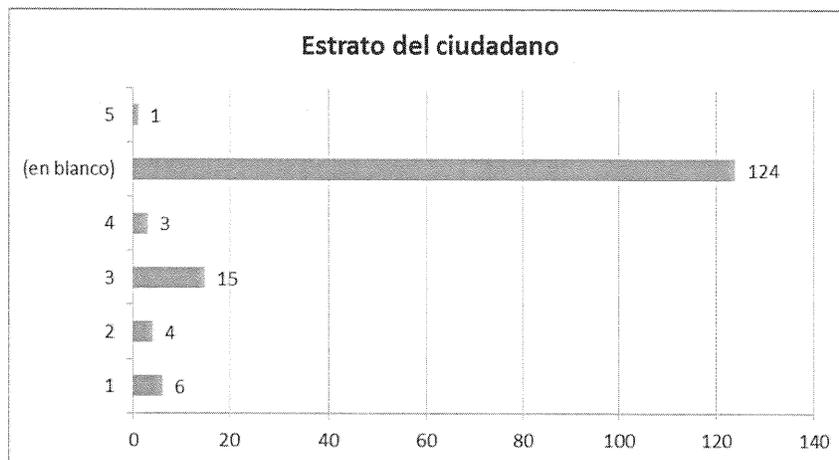
<sup>2</sup> "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que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

M



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

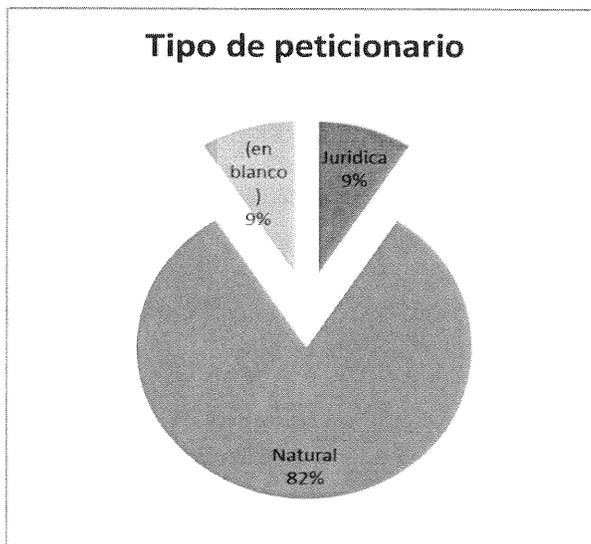
Durante este periodo no se obtuvo la información suficiente respecto al estrato al que pertenecen los peticionarios, como se observa en el siguiente gráfico:



Fuente: SDQS y ORFEO

No obstante lo anterior, se observa que los ciudadanos del estrato 1 y 3 son los que más participación tienen, con un 9.8% y 3.9% correspondientemente.

### 11. Participación por tipo de requirente.



Fuente: SDQS y ORFEO

El 82% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el 9% corresponde a personas jurídicas, lo anterior de conformidad con la información registrada en el SDQS durante el mes de

M



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

abril de 2017. El porcentaje restante, 9%, 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 90,8% corresponde a ciudadanos identificados y el 9,2% corresponde a ciudadanos anónimos.

Nombre de Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	14	9,2%
Identificado	139	90,8%
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

Fuente: SDQS y ORFEO

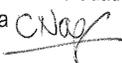
## 13. Conclusiones y recomendaciones.

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.

Teniendo en cuenta que durante el periodo se registraron 78 direcciones, de las cuales 44 fueron clasificadas por el Sistema con los datos de Localidad, UPZ y Barrio, y 34 fueron clasificadas solo con Localidad, la cual posteriormente aparece en blanco, se enviará comunicación a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá informando ésta situación, con el fin de que se establezcan directrices para que estos datos no se borren, así como para que una vez se registre una dirección aparezcan todos los datos relacionados con el predio, esto es, Localidad, UPZ, barrio y estrato.

  
**MARGARITA LUCÍA CASTANEDA VARGAS**  
Subdirectora de Gestión Corporativa (E)

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

